

BELEDİYE HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ: İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

EVALUATION OF FACTORS AFFECTING LEVELS OF SATISFACTION FROM MUNICIPAL SERVICES: THE CASE OF IZMIR MUNICIPALITY

Yrd. Doç. Dr. İlker DAŞTAN

İzmir Ekonomi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Kurumları Yöneticiliği Bölümü

Mehmet Erdem DELİCE

İzmir Ekonomi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Finans Ekonomisi Bölümü

Özet

Son yıllarda yerel yönetimler yapı ve işleyişlerindeki değişimlerle birlikte topluma sundukları hizmetin kalitesine ve hemşerilerinin bu hizmetler karşısında duyduğu memnuniyete daha fazla önem vermeye başlamışlardır. Belediyeler bulundukları yerlerdeki hemşerilere yerel yönetim olarak hizmet sunma konusunda yönetSEL birimler olarak görev almaktadır. Belediyelerin hemşerilerin beklentilerini iyi irdelemesi ve bu beklentilere göre hizmet sunması gerekmektedir. Hemşerilerin hizmet beklentileri ve dolayısıyla belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyetleri arasında önemli farklılıklar vardır. Bu çalışmanın amacı, 2014 yılında basit tesadüfi yöntemle belirlenen 417 hemşeriye anket uygulayarak İzmir kent merkezinde ikamet eden hemşerilerin büyükşehir belediyesinin hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerini ölçmek ve memnuniyet düzeylerine etki eden çeşitli kişisel, sosyo-ekonomik ve demografik faktörleri belirlemektir. Araştırmanın sonuçlarına göre İzmir kent merkezinde ikamet eden hemşerilerin belediyenin sunduğu hizmetlerden genel olarak ortalama ve ortalamanın altında seviyelerde memnun oldukları saptanmaktadır. Hemşerilerin belediyenin sunduğu hizmetlerden memnuniyetleri ile yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumları arasında istatistikî olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Erkekler ve evliler diğer gruplara göre hizmetlerden daha memnunken, hemşerilerin yaşı azaldıkça ve eğitim seviyeleri arttıkça büyükşehir belediyesinin sunduğu birçok hizmetten olan memnuniyetleri azalmaktadır. Ayrıca, bu çalışma ile bu konuya ilgili literatürde yer alan bilimsel çalışmalar arasındaki farklılık ve benzerlikler araştırılmış ve hemşerilerin memnuniyet ve önem seviyelerine göre belediyelerin hizmet sunumlarındaki politikalarına yön verebilecek öneriler getirilmeye çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Büyükşehir, Memnuniyet, Belediye, Hizmet, İzmir

Abstract

In recent years, municipalities with significant changes in their structure and functioning have begun to give more importance to the quality of service provided to the community and to the satisfaction from these services. Municipalities are the leading units in the case of public service for local citizens as the most important institution of

local governments. They are expected to thoroughly consider the expectations of their citizens and provide service in accordance with these expectations. There are significant differences in the expectations of citizens from municipal services and thus satisfaction of the citizens. The aim of the study is to measure satisfaction levels of citizens residing in town of Izmir from municipal services and to determine several personal, socio-economic and demographic factors affecting these levels of satisfaction by conducting a survey to 417 randomly selected citizens in 2014. The results demonstrate that there are statistically significant differences between levels of satisfaction and age, gender, marital status, and education levels of citizens. Men and married citizens are more satisfied from municipal services than their counterparts while the satisfaction levels decrease as citizens are younger or have higher education levels. Furthermore, the similarities and differences of this study from studies in literature are compared and several suggestions are made for improving local government policies.

Key Words: Local management, Satisfaction, Municipality, Service, Izmir

1. GİRİŞ

Küreselleşme süreciyle birlikte birçok kurum ve sektör yapısal olarak değişim ve gelişime uğramıştır. Kamu kurumları ve yönetimi etkilenen sektörler arasında yer almaktadır. Bu kurumların toplumlarda ortaya çıkan bir takım yeni ihtiyaçlara cevap verebilme konusunda geri kaldığı ya da bu ihtiyaçları karşılayamadıkları gözlemlenmektedir. Bunun sonucu olarak toplumda kamu yönetiminin yeterli ve kaliteli hizmet sağlayamadığı düşüncesi yerleşmeye başlamıştır (Şahin, 2008). Bu yüzden, kamu kurumlarının ve yönetimlerinin gelenekselleşmiş devlet yönetimi işleyişinden uzaklaşarak birçok alanda değişiklik ve yeniliklere yöneldikleri görülmektedir (Ardıç vd, 2004).

Son yıllarda kamu kurumlarının yapı ve işleyişinin değişmesiyle birlikte yerel yönetimler toplumun yaşam kalitesinin yanında topluma sunulan hizmetin kalitesine ve vatandaşın bu hizmetler karşısındaki duyduğu memnuniyete daha çok önem vermeye başlamıştır. Bu amaçla yerel yönetimler, toplumda oluşan bekleni ve buna bağlı ihtiyaçların iyi bir şekilde karşılanması için kamu alanında sağlanan hizmet ile ilgili yeni politikalar üretmektedirler (Yurdakul, 2011).

Bu olgular göz önünde bulundurulduğunda, yerel yönetimlerin en önemli kurumu olan belediyelerin vatandaşların beklenilerini iyi irdelemesi ve bu beklenilere göre hizmet sunması gerekmektedir. Sunulan hizmette beklenen kalitenin sağlanması vatandaşlar için ayrı bir öneme sahiptir. Çünkü, vatandaşın memnuniyeti yerel yönetimlerden aldığı hizmetin kalitesine göre belirlenmektedir (Çiçek ve Doğan, 2009).

Vatandaşların hizmet beklenileri arasında farklılıklar vardır. Beklentilerdeki bu farklılıklar, vatandaşların yerel yönetim hizmetlerinden duydukları memnuniyetler arasında farklılıklara sebebiyet vermektedir. Vatandaşların eğitim, cinsiyet, yaş, gelir ve ikamet gibi kişisel ve sosyo-ekonomik özellikleri belediye hizmetlerinden duyulan beklenileri ve memnuniyeti doğrudan etkileyebilmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı, İzmir kent merkezinde ikamet eden hemşerilerin büyükşehir belediyesi hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyini ve memnuniyet düzeyine etki eden çeşitli kişisel, sosyo-ekonomik ve demografik faktörleri tespit etmektir. Bu amaçla, hemşerilerin memnuniyet düzeylerinin hemşerilerin cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, eğitim seviyeleri ve gelir düzeyleri gibi faktörlere göre anlamlı farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Ayrıca daha önce bu konuya ilgili literatürde yer alan bilimsel çalışmalarla karşılaştırma yapılarak bu çalışmalar arasındaki farklılık ve benzerlikler

belirlenmiş ve belediyenin hizmet sunumlarındaki politikalarına yön verebilecek öneriler getirilmeye çalışılmıştır.

1.1. Belediye Hizmetleri ve Hemşerinin Memnuniyeti

Son yıllarda toplumdaki ihtiyaçların artmasıyla birlikte bu talepleri karşılayabilmek adına etkili ve güçlü kurumların varlığına gerek duyulmaktadır. Kamu kurumları, toplumda oluşan bu ihtiyaçları karşılayabilmek için hizmetlerini sunarken vatandaş memnuniyetini artırmayı hedeflerini aracılığıyla yapmayı planlamaktadır (Torlak, 1999). Bu yüzden belediyelere hemşerilere kaliteli hizmet verme ve bunun sonucunda hemşerilerin memnuniyetlerini artırma konusunda büyük sorumluluk düşmektedir. Hemşeri memnuniyetinin sağlanması, sunulan hizmetin kalitesi ve beklenilerin karşılanmasıyla doğrudan alakalıdır. Bu sağlandığı takdirde belediyelerin başarılı yerel yönetim hizmetini sağladığı kabul edilmektedir (Torlak, 1999). Başka bir deyişle, belediyeler hemşerilerin ihtiyaçlarını karşılayabildiği ve memnuniyetlerini artırabildiği oranda kuruluş amacını ve temel fonksiyonunu yerine getirmiş olacaklardır (Duman ve Yüksel, 2008). Hemşerilerin belediyelerden talep ve beklenileri ekonomik ve sosyal nedenlere bağlı olarak zamanla değişebilmektedir. Ancak talep ve beklenilerin fazla olmasının yanında kaynakların sınırlı olması belediyeleri daha etkin ve verimli hizmet sunmaya olmaya zorlamaktadır (Aslan, 2012).

Belediyeler, görev yaptığı bölgelerde ikamet eden hemşerilerle etkin ve kuvvetli bir iletişim gücüne sahiptir. Bu kurumların uyguladıkları hizmet politikaları hemşeriler açısından büyük bir öneme sahiptir. Belediyelerin sundukları hizmetlerde verimliliğin sağlanması için uygulayacakları hizmet politikalarının çağdaş bir anlayışa uygun olması ve bu konuda belirli standartların hedeflenmesi gerekmektedir (Eryılmaz, 1994). Bununla birlikte, belediyelerin toplumda oluşan ihtiyaç ve talepleri karşılama konusunda başarılı olabilmeleri için etkin bir yönetim gücüne sahip olması gerekmektedir.

Kamu kurum ve yönetiminin işleyişi içinde önemli bir konuma sahip olan belediyeler, hemşerilere verimli ve kaliteli kamu hizmetini sunmakla yükümlü oldukları gibi değişen ve gelişen hizmet politikalarıyla birlikte yeni kamusal hizmetler üretmek ve bunları hemşerilere sunmak durumundadırlar (Akyıldız, 2012). Belediyeler, toplumda hızla artan kamusal hizmet talebinin karşılanması için çaba göstermekte ve bunu da giderek azalan kaynaklarla sağlamaya çalışmaktadır (Ökmen, 2009). Kamu yönetimlerinin sınırlı olan kaynaklarının azalmasına neden olan bazı faktörler bulunmaktadır. Bilimsel ve teknolojik gelişmelerin neden olduğu sosyal ve kültürel alanların ortaya çıkması, kentsel alandaki nüfus artışı, sosyo-ekonomik iş bölümündeki artış gibi faktörler vatandaşların talep ve beklenilerinin de artmasına neden olmuştur (Bozlağan ve Yaş, 2007). Dolayısıyla bu durum belediyelerin görev ve hizmet alanlarının genişlemesine yol açarak kaynakların daha fazla hizmet alanına aktarılmasına neden olmaktadır.

Kamu hizmetlerindeki kalite kavramını belirleyen birden çok etken vardır. Bu etkenlerin çeşitliliği, sunulan hizmetin kalitesinin ölçülebilmesini ve vatandaşların bu etkenlerden memnun olup olmadığına anlaşılmamasını belirlemektedir. Bu nedenle, hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin bilinmesi ve bu etkenlerin irdelenmesi çok önemlidir (Ardıç vd, 2004). Çünkü belediyelerin sunduğu hizmet kalitesini ölçebilen ve bu hizmetlerden yararlanan hemşerilerdir. Ayrıca, hizmet kalitesi ve bekenti kavramları hemşeriden hemşeriye değişebilmekte ve bu yüzden memnuniyetler arasında farklılıklar oluşabilmektedir (Sevimli, 2006).

Belediyelerin en önemli hedefi ve görevi sunacağı hizmetlerle hemşeri memnuniyetini artırmaktır. Bunun gerçekleştirmesi için öncelikle yerel yönetimlerin toplumdaki bir takım bekenti veya isteklerin iyi bir şekilde bilinmesi ve bu çalışmaların yenilenmiş yönetim

anlayışıyla gerçekleştirilmesi gerekmektedir (Şahin, 2011). Belediyeler tarafından sunulan hizmetler karşısında hemşeri memnuniyetini etkileyen başlıca faktörler arasında hemşerilerin sahip olduğu gözlem ve deneyimler, hemşerilerin kişisel özellikleri ve belediyenin hemşerilerle olan iletişimi gösterilmektedir (Sevimli, 2006). Vatandaşların, hizmet alacağı yerel yönetim birimini seçerken önceki dönemlere ait edinilen deneyim ve yapmış oldukları gözlemlere göre yerel yönetimlerden beklenen hizmet kalitesi ve bununla birlikte duydukları memnuniyet düzeyleri değişimektedir. Ayrıca, vatandaşların çeşitli demografik özellikleri, sosyal statüleri, eğitim seviyeleri ve mesleki bilgileri gibi kişisel özellikler belediyelerin sunduğu hizmetlerden duyulan memnuniyeti doğrudan etkileyebildiği görülmektedir. Hemşerilerin memnuniyet düzeyine etki eden bir diğer faktör olarak vatandaşların kurumla ilgili çevrelerinden edindiği bilgiler ve sunulan hizmetteki teknolojik değişim ve gelişmeler gösterilebilmektedir.

2. LİTERATÜR ÇALIŞMALARI

Vatandaşların kamu hizmetlerinden duydukları memnuniyeti etkileyen çok sayıda etken bulunmaktadır. Bu etkenlerin çeşitliliği, sunulan hizmetin kalitesinin ölçülebilmesini ve vatandaşların bu etkenlerden memnun olup olmadığınnın anlaşılabilmesini belirlemektedir. Bu nedenle, hizmet kalitesini etkileyen etmenlerin bilinmesi ve bu etkenlerin irdelenmesi çok önemlidir. (Ardıç vd, 2004). Bununla birlikte, hizmet kalitesi ve memnuniyet kavramları vatandaştan vatandaşa değişimektedir (Sevimli, 2006).

Belediyeler tarafından sunulan hizmetler karşısında hemşeri memnuniyetini etkileyen başlıca faktörler arasında hemşerilerin hizmet alacağı yerel yönetim birimini seçerken önceki dönemlere ait sahip olduğu gözlem ve deneyimler, vatandaşların demografik özellikleri, sosyal statüleri, eğitim seviyeleri ve mesleki durumları gibi özellikleri, vatandaşların kurumla ilgili çevrelerinden edindiği bilgi ve sunulan hizmetteki teknolojik değişim ve gelişmeler olarak gösterilmektedir (Sevimli, 2006).

Literatürde yapılmış çalışmalar incelendiğinde, hemşerilerin belediyeler tarafından sunulan hizmetler ile ilgili memnuniyet düzeyini etkileyen faktörleri belirleyen çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalarla, hemşerilerin eğitim, cinsiyet, yaş, gelir ve ikamet gibi sosyo-ekonomik ve demografik özelliklerinin belediye hizmetlerinden duyulan bekłentileri ve memnuniyeti doğrudan etkileyebildiği görülmektedir (Menteşe, 2013).

Hemşerilerin yaş gruplarının belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerden biri olduğu tespit edilmiştir. Ardıç vd (2004) tarafından yapılan çalışmada Tokat ilinde yaşayan hemşerilerin yaş seviyeleri arttıkça belediye hizmetlerinden daha memnun oldukları gözlemlenmektedir. Benzer şekilde, Kurgun (2008)'un yapmış olduğu çalışmaya göre İzmir Karşıyaka'da 57 yaş ve üzeri grupta yer alan hemşerilerin diğer yaş gruplarına göre belediye hizmetlerinden daha memnun oldukları belirtilmektedir. Buna karşın, Böyükbaş ve Yıldırta (2010) tarafından yapılan bir diğer çalışmada ise İstanbul'da yaşayan hemşerilerin yaşıları arttıkça belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyetlerinin azaldığı saptanmaktadır. Bununla birlikte, Gümüşoğlu (2003) ve Şahin (2011) 'in çalışmalarında hemşerilerin yaş seviyeleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılıkların olduğu sonucuna varılmıştır. Fakat yapılan bazı çalışmalar sonucunda ise hemşerilerin yaşı ile hizmet memnuniyeti arasında bir ilişki bulunamamıştır (Usta, 2010; Kara ve Gürcü, 2010; Göküş ve Alptürker, 2011; Yücel vd, 2012 ve Menteşe, 2013).

Yapılan bazı çalışmalarla cinsiyet faktörünün memnuniyet düzeyi ile ilişkili olduğu görülmektedir. Gümüşoğlu (2003)'ün yapmış olduğu çalışmada Muğla'da yaşayan hemşeriler arasında kadınların erkeklerle göre belediyyenin temizlik hizmetlerinden daha memnun

oldukları belirtilmektedir. Benzer şekilde, Ardiç vd (2004) tarafından yapılan çalışmada Tokat ilindeki kadınların belediye tarafından sunulan 'fen-imar işleri' hizmetlerinden daha memnun oldukları saptanmaktadır. Kurgun (2008) tarafından yapılan çalışmada, İzmir ili Karşıyaka ilçesinde yaşayan hemşeriler arasında kadınların erkeklerle göre belediye hizmetlerinden daha memnun oldukları görülmektedir. Bir başka çalışmada Giresun'da faaliyet gösteren belediyenin altyapı hizmetlerinden erkek hemşerilerin daha memnun olduğu tespit edilmektedir (Usta ve Memiş, 2010). Benzer şekilde, Kara ve Gürcü (2010)'nın çalışmasına göre erkeklerin belediyenin şeffaf olması ve duyarlı hizmet vermesi konusunda daha memnun oldukları sonucuna varılmaktadır. Ayrıca, Şahin (2011)'ın çalışmasına göre Konya ilinde yaşayan hemşerilerin cinsiyetleri ile belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet arasında anlamlı ilişkinin olduğu belirtilmektedir. Ancak yapılan bazı çalışmalarda hemşerilerin cinsiyetleri ile belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet arasında bir ilişki bulunamamıştır (Göküş ve Alptürker, 2011; Yücel vd, 2012 ve Menteşe, 2013).

Çeşitli çalışmalarda hemşerilerin eğitim seviyelerinin belediye hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyi ile anlamlı bir ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir. Örneğin, Tokat ilindeki hemşerilerin eğitim seviyeleri arttıkça belediye hizmetlerinden daha memnun oldukları belirtilmekte (Ardiç vd, 2004), İzmir Karşıyaka'da yaşayan ve lisansüstü eğitim almış hemşerilerin diğer eğitim seviyelerindeki hemşerilere göre belediye hizmetlerinden daha memnun oldukları görülmektedir (Kurgun, 2008). Bu çalışmalardan farklı olarak Giresun'da üniversite mezunu olan hemşerilerin diğer eğitim seviyelerindeki hemşerilere göre belediyenin hizmetlerinden daha az memnun oldukları saptanmaktadır (Usta, 2010). Benzer şekilde, İstanbul ilinde yaşayan hemşerilerin eğitim seviyeleri arttıkça belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyetin azlığı tespit edilmektedir (Bölükbaşı ve Yıldırtań, 2010). Bununla birlikte, Şahin (2011)'ın çalışmasına göre Konya'da yaşayan hemşerilerin eğitim durumları ile belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Fakat bazı çalışmalarda eğitim seviyesi ile belediye hizmetleri memnuniyeti arasında ilişki olmadığını gösteren sonuçlar da bulunmaktadır (Kara ve Gürcü, 2010; Göküş ve Alptürker, 2011; Yücel vd, 2012 ve Menteşe, 2013).

Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin hemşerilerin gelir seviyelerine göre değiştiğini gösteren çalışmalar da mevcuttur. Kurgun (2008) tarafından yapılan çalışmaya göre İzmir Karşıyaka'da yaşayan ve 1500-2000 TL arası geliri olan hemşerilerin diğer gelir seviyesine sahip hemşerilere göre belediye hizmetlerinden daha memnun oldukları tespit edilmektedir. Bununla birlikte, Şahin (2011)'ın çalışmasında Konya'da yaşayan hemşerilerin gelir seviyeleri ile belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Gelir seviyesi ile belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi arasında ters orantılı bir etkinin olduğunu öne süren çalışmalar da mevcuttur. Örneğin, Bölükbaşı ve Yıldırtań (2010)'nın çalışmasına göre İstanbul ilinde yaşayan hemşerilerin gelir seviyeleri arttıkça belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde azalma olduğu belirtilmektedir.

Yapılan bazı çalışmalarda hemşerilerin sahip oldukları mesleklerin belediye hizmetleri memnuniyet düzeyini etkilediği görülmektedir. İzmir Karşıyaka'da yaşayan hemşeriler arasında işçi kesimindekilerin belediye hizmetlerinden daha memnun oldukları görülmektedir (Kurgun, 2008). Konya ilinde yaşayan öğretmen ve kamu memurlarının belediye hizmetlerinden daha az memnuniyet duydukları tespit edilmektedir (Şahin, 2011). Bir diğer çalışmada, Muğla ilindeki hemşerilerin meslek gruplarına göre belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinin değiştiği saptanmaktadır (Gümüşoğlu, 2003).

Diğer çalışmalardan farklı olarak bazı çalışmalarında hemşerilerin ikamet ettikleri yer ve sürenin memnuniyet düzeylerini etkilediği bulunmuştur. Örneğin, Muğla ilindeki hemşerilerin ikamet sürelerine göre belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinin değiştiği saptanmaktadır (Gümüşoğlu, 2003). Bununla birlikte, Ardiç vd (2004) ve Bölükbaşı ve Yıldırtan (2010) tarafından yapılan çalışmalarda Tokat ve İstanbul'da yaşayan hemşerilerin ikamet süreleri arttıkça belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinin de arttığı tespit edilmektedir. Benzer şekilde, Şahin (2011)'in çalışmasına göre Konya'da 4 yıl ve daha fazla ikamet eden hemşerilerin, daha az süreyle ikamet eden hemşerilere göre belediye hizmetlerinden daha memnun oldukları belirtilmektedir.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmancın Amacı

Bu araştırmancın bir amacı, İzmir kent merkezinde ikamet eden hemşerilerin büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeylerini ölçülmeye çalışmaktadır. Buna ek olarak, hemşerilerin demografik ve kişisel özelliklerinin belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeylerine olan etkilerini ortaya çıkarmak, bu konuya ilgili literatürde yer alan bilimsel çalışmalarla karşılaştırarak bu çalışmalar arasındaki farklılıklarını belirlemek ve hemşerilerin aldığı hizmetlerle ilgili memnuniyet seviyelerine göre yerel yönetimlerin hizmet politikalarına yön verebilmek hedeflenmiştir.

3.2. Araştırmancın Evreni ve Örneklem

Araştırmancın evrenini İzmir kent merkezinde ikamet eden yerel seçimlerde oy verebilecek hemşeriler oluşturmaktadır. Türkiye İstatistik Kurumu'nun verilerine göre İzmir'in nüfusu 4.061.074 olarak belirtilmektedir. Ankete dayalı veri toplama yöntemi kullanılan bu çalışmada örneklemde yer alan kişiler, İzmir kent merkezinden rastsal (random) yöntem kullanılarak seçilmiştir.

$$n = \frac{N t^2 p q}{d^2 (N - 1) + t^2 p q} \quad (1)$$

Örneklem sayısı yukarıdaki formülden yararlanılarak belirlenmiştir (Baş, 2001:45). Formülde yer alan N ana kütle büyülüüğünü, p olayın gerçekleşme olasılığını ($p=0.5$), q olayın gerçekleşmemeye olasılığını ($q=0.5$), t güven aralığındaki anlamlılık seviyesini (%95 → 1.96), ve son olarak d ise örneklemdeki hata payını (0.05) göstermektedir. Formüle göre çalışmadaki örneklem sayısı 384 olarak hesaplanmıştır.

$$n = \frac{(3.030462) * (3,84) * (0,5) * (0,5)}{[(0,0025) * 3.030461] + [(3,84) * (0,5) * (0,5)]} = 384 \quad (2)$$

3.3. Veri Toplama Yöntemi

İzmir Valiliği ve diğer kurumlardan gerekli izinler alınarak araştırmada kullanılan veriler toplanmıştır. Konu ile ilgili anketörlere gerekli bilgiler verilmiştir. Anketin yapılmasından önce deneme amaçlı ön testler ile soruların anlaşılabilirliği ölçülmüş, ortaya çıkan eksiklikler giderilmiştir. Oluşturulan anket 500 rastgele seçilmiş kişiye 'yüz yüze' tekniği kullanılarak uygulanmış, geri dönüşü olan 417 anket araştırma kapsamına alınmıştır.

Anket oluştururken literatürde yer alan ve bu araştırmancın konusuna benzer birçok çalışma ele alınmış, bu çalışmalarдан geçerlilik ve güvenilirlik testlerinde yüksek sonuç elde edilen sorular ankette kullanılmıştır (Gümüşoğlu, 2003; Ardiç vd., 2004; Bozlağan, 2004; Can,

2010; Kara ve Gürcü, 2010; Usta vd, 2010; TÜİK Yaşam Memnuniyeti Anketi, 2011; Şahin ve İnce, 2011; Menteşe, 2013).

Anket iki bölümden oluşmaktadır: Birinci bölümde hemşerilerin kişisel, sosyoekonomik ve demografik özelliklerini belirleyen sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde ise hemşerilere belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyeti ölçen 9 temel soru yöneltılmış, verilecek yanıtlar için 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır (5=Çok Memnun, 4=Memnun, 3=Kararsız, 2=Memnun Değil, 1=Hiç Memnun Değil). Ankette hemşerilere belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla "Yol Yapım Çalışmaları", "Altyapı", "İmar-Kaçak Yapı", "Temizlik", "Park-Ağaçlandırma", "Gürültü-Görüntü Kirliliği", "Işıklandırma", "Tarihi Yapılar" ve "Belediyenin Halkı Bilgilendirmesi" gibi hizmet alanları ile ilgili sorular yöneltilmiştir.

3.4. Araştırmadaki Varsayımlar ve Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırmada aşağıdaki hipotezlerin doğruluğu araştırılmıştır:

Hipotez 1: Cinsiyete göre hemşerilerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.

Hipotez 2: Yaşı gruplarına göre hemşerilerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.

Hipotez 3: Eğitim seviyelerine göre hemşerilerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.

Hipotez 4: Medeni duruma göre hemşerilerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.

Hipotez 5: Gelir seviyelerine göre hemşerilerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.

Anketlerin değerlendirilmesinde SPSS 11,0 programından faydalananlarak, aritmetik ortalama ve standart sapma gibi betimleyici istatistiksel terimler hesaplanmıştır. Ayrıca, hipotezlerin istatistik olarak testinin yapılması için "Pearson Korelasyon" analizi, "Bağımsız İki Grup t Testi", "Anova", "Oneway Anova" ve "Scheffe" testleri kullanılmıştır.

Sorulara verilen cevaplarda bağımsız iki değişken arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığını ölçmek için "Bağımsız Gruplar Arası T-Testi" uygulanmaktadır. T-Testinde anlamlı farklılıklar değerlendirirken öncelikle tabloda yer alan 'Levene Testi' sonuçlarına bakılmaktadır. Levene Testi'nde 'Sign' değeri 0,05'ten küçük ise gruplar arasında varyans farkının olduğu anlaşılmaktadır. Gruplar arasındaki varyans farkı meydana geldiğinde, tabloda yer alan "Kabul edilmeyen varyans eşitliği" bölümü dikkate alınmış, eğer Levene Testi'nin sonuçlarına göre gruplar arası varyans farkı yoksa ($Sign > 0,05$), "Kabul edilen varyans eşitliği" satırı dikkate alınmıştır (Altunışık vd., 2001).

Araştırmadaki soruların sayısal bulgularla ölçülebilmesi için çeşitli değişkenler ele alınmıştır. İkiden fazla değişkenin sorulara verilen cevaplar noktasında aralarında anlamlı bir farkın olup olmadığını ölçmek için One-Way Anova testi kullanılmıştır. Bu teste göre elde edilen verilerin analizinde %5 anlamlılık düzeyinde (%95 güven aralığında) anlamlı bir farkın olup olmadığını anlamak için 'Sig.' değerine bakılmıştır. Eğer 'Sig.' değeri 0,05'ten büyüğse veriler arasında anlamlı bir fark olmadığı ifade edilir (Altunışık, vd., 2001). Değişken içindeki hangi gruplar ya da kategoriler arasında anlamlı farklılıklar olduğunu ölçmek içinse Anova testi içinde yer alan Scheffe testi sonuçları değerlendirilmiştir.

3.5. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Hemşerilerin belediyenin hizmetlerinden memnuniyetini ve bu memnuniyeti etkileyen faktörleri değerlendirmek için bu araştırmada kullanılan ölçek, Türkiye'de son yıllarda yapılan ve literatürde kabul görmüş çalışmalarda kullanılan ölçeklerden faydalananlarak geliştirilmiştir.

Literatür taramasından elde edilen bilgiler kullanılarak ölçüye yeni maddeler eklenmiş, çalışmanın amaçları doğrultusunda yeniden uyarlanmış, uzmanların da görüşleri doğrultusunda düzenlenerek yeni bir ölçek çıkarılmaya çalışılmıştır. Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik açısından testleri de yapılmıştır.

Ölçeğin yapı geçerliliğini incelemek için keşfetici faktör analizi yapılmıştır. Kaiser-Mayer Olkin (KMO) değeri 0,908 ile faktör analizi açısından çok yüksek bir değer olarak bulunmuştur. Bartlett test sonucu ise 3052 ($p=0,000$) olarak yüksek düzeyde anlamlı bulunmuştur. Buna göre değişkenler arasında bir korelasyon bulunmaktadır ve faktör analizi bu değişkenlere uygulanmıştır. Hizmet memnuniyetlerini ifade eden yargılardan faktör yük değerlerinin en düşüğü 0,746, en yükseği ise 0,810'dur. Bu ölçeğin açıkladığı toplam varyans ise %80,4 gibi yüksek bir değerdir. Açıklanan varyansın değerinin yüksek olması geliştirilen ölçeğin faktör yapısının yeterince uygun olduğu ifade etmektedir.

Ölçeğin genelinin güvenilirliğini ölçmek için Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Katsayının 0,8'den büyük olması ölçeginin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu ifade etmektedir. Cronbach Alpha katsayısı 0,934 olarak hesaplanmıştır, bu değer bize ölçeginin çok yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

4. BULGULAR

4.1. Tanımlayıcı İstatistikler ve Açıklamaları

Tablo 1'de katılımcıların genel kişisel, demografik ve sosyo-ekonomik özelliklerini gösteren tanımlayıcı istatistikler yer almaktadır. Tabloda katılımcıların cinsiyet, yaşı, geliri, eğitim seviyeleri ve medeni durumlarının yanı sıra bireylerin sahip oldukları çocuk sayısının, evlerinde yaşayan kişi sayısının, eşi çalışan bireylerin sayısının ve İzmirli olan kişi sayısının ortalama ve standart sapmaları yer almaktadır.

Katılımcıların cinsiyetleri incelendiğinde bireylerin 376'sının erkek, 131'inin kadın olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan bireylerin yaş ortalamaları 41,30'dur. Katılımcıların 15-24 yaş grubunda % 5,2'si yer alırken, % 26,4'ü 25-34 yaş grubunda bulunmaktadır. Diğer yaş gruplarına bakıldığında ise bireylerin % 31,3'ü 35-44 yaş grubunda, % 21,1'i 45-54 yaş grubunda, % 12,8'i 55-64 yaş grubunda ve son olarak % 3,2'si 65 ve üstü yaş grubunda yer almaktadır. İzmir nüfusunun geneline bakıldığında ise ikamet eden hemşerilerin % 14,79'u 15-24 yaş grubunda, % 16,92'si 25-34 yaş grubunda, % 15,87'si 35-44 yaş grubunda, % 13,57'si 45-54 yaş grubunda, % 10,24'ü 55-64 yaş grubunda ve son olarak % 9,31'i 65 ve üstü yaş grubunda yer aldığı görülmektedir (TÜİK, 2013).

Katılımcıların eğitim düzeyleri incelendiğinde, bireylerin %31,5'inin ilköğretim mezunu, % 40,1'inin lise mezunu ve % 28,4'ünün de üniversite ve daha yüksek eğitim derecelerine sahip mezunlar olarak yer aldığı görülmektedir. TÜİK verilerine göre İzmir ilinde ikamet eden hemşerilerin %7,3'ü okur-yazar olup ilkokul eğitimini bitirmeyenleri görülmektedir. Bireylerin %52,9'u ilköğretim mezunu olarak belirtilirken, bu oranın lise seviyesinde %24,2'ye, yükseköğretim ve daha ileri eğitim seviyelerinde ise %15,6'ya ulaştığını görülmektedir (TÜİK, 2013).

Bireylerin gelirleri ortalama olarak 2.380 TL'ye yakın bir düzeyde yer almaktadır. Katılımcıların gelir düzeyleri incelendiğinde bireylerin %4,7'sinin 0-500 TL aralığında, %12,2'sinin 501-1000 TL aralığında, %19,3'ünün 1001-1500 TL aralığında, %17'sinin 1501-2000 TL aralığında, %24,5'inin 2001-2500 TL aralığında, %9,2'sinin 2501-3000 TL aralığında, diğer %9,2'sinin 3001-5000 TL aralığında ve son olarak %3,9'unun 5000 TL ve üzeri gelir seviyesine sahip olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda, çalışmaya katılan bireylerin gelir durumlarının büyük ölçüde 2001-2500 TL aralığında yer aldığı söylenebilir. TÜİK verilerine göre İzmir ilinde

ikamet eden bireylerin kişi başına aldıkları gelir 12.731 \$ olarak hesaplanmıştır (TÜİK, 2013). İzmir'in maaş ve ücretler bazında Türkiye toplamı içindeki payı ise % 6,41 olarak belirtilmiştir (TÜİK 2010).

Tablo 1: Katılımcıların Detaylı Özellikleri

		Ortalama	Std. Sapma
Cinsiyet, %	Kadın, %	25,9	
	Erkek, %	74,1	
Yaş		41,30	11,489
Yaş Kategorileri, %	18-24 Yaş, %	5,2	
	25-34 Yaş, %	26,4	
	35-44 Yaş, %	31,3	
	45-54 Yaş, %	21,1	
	55-64 Yaş, %	12,8	
	65 ve Üstü Yaş, %	3,2	
Eğitim Durumu Kategorileri, %	İlköğretim, %	31,5	
	Lise, %	40,1	
	Üniversite ve Üstü, %	28,4	
Gelir Seviyesi		2384,30	1865,941
Gelir Seviyesi Kategorileri, %	0-500 TL, %	3,9	
	501-1000 TL, %	12,8	
	1001-1500 TL, %	18,9	
	1501-2000 TL, %	17,6	
	2001-2500 TL, %	24,5	
	2501-3000 TL, %	9,2	
	3001-5000 TL, %	9,2	
Medeni Durum, %	5000 TL ve Üstü, %	3,9	
Çocuk Sayısı	Evli, %	72,0	
	Evli değil, %	28,0	
Evde Yaşayan Kişi		3,31	1,214
Eşin Çalışması, %		45,4	
İzmirli, %		70,4	

Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığından ise bireylerin %72'sinin evli olduğu görülmektedir. İzmir'deki evlenme oranı Türkiye genelinin %5,37'sini oluşturduğu görülmektedir (TÜİK, 2013). Bununla birlikte, bireylerin evlerinde ortalamada 3 kişinin yaşadığı ve neredeyse yarısının eşlerinin meslek sahibi olduğu gözlenmektedir. Ayrıca, katılımcıların %70'inin İzmirli olduğu ortaya çıkmaktadır.

4.2. Memnuniyet İstatistikleri

Katılımcılara büyükşehir belediyesi tarafından sunulan hizmetlerden memnun olup olmadıklarını ölçen sorular yöneltilmiştir. Buna göre, Tablo 2'de yöneltilen sorulara verilen cevaplardan yola çıkılarak hemşerilerin belediyenin sunduğu genel hizmetlerinden duydukları memnuniyet ölçümleri en çok memnuniyet seviyesinden en az memnuniyet seviyesine doğru sıralanarak gösterilmektedir.

İzmir kent merkezinde ikamet eden hemşerilerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet sıralamasında birinci sırada "Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri" (3,25) yer almaktadır. Gerçekten de İzmir'de büyükşehir belediyesi yeşil alanı oluşturma ve koruma ile ilgili önemli çalışmalarda bulunmuştur. Boş veya terk edilmiş arazilerin geri kazanılması amacıyla bu alanlarda çocuk ve oyun parkları, bahçe ve ağaçlandırma veya restorasyon gibi hizmetler belediye tarafından yapılmıştır (İzmir Büyükşehir Belediyesi Yıllık Faaliyet Raporu 2013). Bunlara örnek olarak İzmir Doğal Yaşam Parkı ve İzmir Kuş Cenneti (İzkuş) projeleri gösterilebilmektedir.

Tablo 2: Genel Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet İstatistikleri

Hizmetler	N	Ortalama	Standard Sapma
Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri	417	3,25	1,269
Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri	417	3,10	1,274
Sokak Aydınlatması ve Işıklandırma Hizmetleri	417	2,93	1,280
Tarihi Yapıları Bakım ve Koruma Hizmetleri	417	2,83	1,375
Gürültü ve Görüntü Kirliliğini Engellemeye Hizmetleri	417	2,77	1,246
İmar/İskân/Ruhsat Hizmetleri	417	2,63	1,410
Yol/Kaldırıım Yapım ve Bakım Hizmetleri	417	2,46	1,367
Altyapı Hizmetleri	417	2,30	1,335
Belediyenin Halkı Bilgilendirmesi Hizmetleri	417	2,03	1,014

Belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet sıralamasında ikinci sırayı "Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri" (3,10) almaktadır, fakat memnuniyet düzeyi orta seviyededir. Birçok başka kente de sorun haline gelmiş çöplerin yeterince ve düzenli olarak temizlenmemesi ve sokakların kirliliği uzun zamandır hemşerilerin şikayetlerinde yer almaktadır.

"Sokak Aydınlatması ve Işıklandırma Hizmetleri" (2,93) ortalama ile belediyenin sunduğu hizmetlerden duyulan memnuniyet sıralamasında orta seviye bir memnuniyetle üçüncü sırada yer almaktadır. Araştırmaya katılan bireylerin verdikleri cevaplarda eski yerleşim yerlerinde bulunan veya dar sokaklarda yer alan sokak aydınlatmasının ve ıskırlandırma sisteminin yeterli olmadığı belirtilmektedir.

Belediyenin sundukları hizmetlerden daha düşük düzeyde memnun olunan hizmetler sırasıyla "Tarihi Yapıları Bakım ve Koruma Hizmetleri" (2,83), "Gürültü ve Görüntü Kirliliğini Engellemeye Hizmetleri" (2,77) ve "İmar/İskân/Ruhsat Hizmetleri"dir (2,63). Katılımcıların cevaplarına göre bu alanlardaki hizmetlerin kaliteli hizmet içeriğine sahip olmadığı görülmektedir.

Araştırmanın sonuçlarına göre, "Yol/Kaldırıım Yapım ve Bakım Hizmetleri" (2,46) ve "Altyapı Hizmetleri" (2,30) hemşerilerin düşük seviyede memnuniyet duyduğu hizmetler olarak karşımıza çıkmaktadır. Benzer nitelikte olan bu iki hizmet türünde ortaya konulan hizmetlerin birbiriley paralellik gösterdiği söyleniliblir. Bu sebeple, katılımcıların verdiği cevaplara göre sıralamada bu iki hizmetten duyulan memnuniyet birbiri ardına gelmiştir.

Hemşerilerin belediyenin sunduğu hizmetlerden en az memnun oldukları alanın "Belediyenin Halkı Bilgilendirmesi Hizmetleri" (2,03) olduğu görülmektedir. Katılımcıların yöneltmiş olduğu cevaplara göre belediyeye iletilen istek, şikayet veya önerilerin yerine getirilmediği vurgulanmaktadır. Ayrıca, belediyenin sunmuş oldukları ulaşım hizmetlerinde meydana gelen aksaklıları zamanında duyuramaması ve yeterli bir kitleye bu uyarıların yapılamaması da hemşerilerin verdikleri cevaplarda belirtilmektedir. Daha önceki yıllarda İzmir ili Karşıyaka'da yapılan memnuniyet araştırmasının sonuçlarına göre hemşerilerin

belediyenin halkın bilgilendirmesi konusunda sundukları hizmetlerden oldukça düşük seviyede memnuniyet duydukları belirtilmektedir (Kurgun 2008).

4.3. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

H1: Cinsiyete göre hemşerilerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.

Tablo 4'de hemşerilerin belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyi ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki olup olmadığı gösterilmektedir. T-testi sonuçlarına göre belediyenin sunduğu "Yol/Kaldırıım Yapım ve Bakım Hizmetleri" ($p=0,001$), "Altyapı Hizmetleri" ($p=0,004$) ve "İmar/İskân/Ruhsat Hizmetleri"nden ($p=0,045$) duyulan memnuniyet ile hemşerilerin cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, kadınların erkeklerle göre belediyenin sunduğu yol çalışmaları hizmetleri, altyapı hizmetleri, imar ve yapı hizmetleri ve belediyenin halkı bilgilendirme hizmetlerinden daha az memnun olduğu saptanmaktadır.

Tablo 4: Cinsiyete Göre Belediye Hizmetlerinden Hemşerilerin Memnuniyet Düzeyine İlişkin T- testi Sonuçları

	Varyans Eşitliği Levene Testi	Ortalama Eşitliği için t-test					
		F	Sig.	t	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata
Yol/Kaldırıım Yapım ve Bakım Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	12.35	.001	-2.986	.003	-.605	.203
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-3.269	.001 **	-.605	.185
Altyapı Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	9.340	.002	-2.702	.007	-.547	.202
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-2.970	.004 **	-.547	.184
İmar/İskân/Ruhsat Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	4.687	.031	-1.924	.055 *	-.389	.202
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-2.031	.045	-.389	.192
Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	.057	.812	.236	.814	.044	.185
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			.236	.814	.044	.185
Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	.612	.435	.528	.598	.097	.184
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			.501	.617	.097	.194
Gürültü, Görüntü Kirliliğini Engellemeye Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	.147	.701	-1.580	.115	-.294	.186
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-1.598	.113	-.294	.184
Sokak Aydınlatması ve Işıklandırma Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	.628	.429	-.701	.484	-.134	.192
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-.678	.500	-.134	.198
Tarihi Yapıları Bakım ve Koruma Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	.290	.591	-1.544	.124	-.303	.196

	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği		-1.561	.122	-.303	.194	
Belediyenin Halkı Bilgilendirmesi Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	.345	.557	-1.649	.100	-.264	.160
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-1.616	.110	-.264	.163

Sig. >0,05 ise, Kabul Edilen Varyans Eşitliği. ** Sig.<0,05, * Sig.<0,01 düzeyinde anlamlı fark vardır.

H2: Yaş gruplarına göre hemşerilerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.

Tablo 5'te hemşerilerin belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyi ile yaş grupları arasında anlamlı ilişki olup olmadığı belirtilmektedir. ANOVA testi sonuçlarına göre belediyenin sunduğu "Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri" ve "Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri" dışındaki tüm hizmetlerde hemşerilerin memnuniyetleri ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu farklılıkların hangi yaş grupları arasında olduğu ise yapılan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Scheffe testine göre 55-64 yaş grubunun diğer yaş gruplarına göre belediyenin bu hizmetlerinden daha çok memnun olduğu görülmüştür (7 hizmet grubu için de P-Değerleri < 0,05). Ayrıca, "Altyapı Hizmetleri", "İmar/İskân/Ruhsat Hizmetleri", "Sokak Aydınlatması ve Işıklandırma Hizmetleri" için 25-34 yaş grubunun diğer yaş gruplarına göre daha az memnun olduğu, "Gürültü ve Görüntü Kirliliğini Engelleme Hizmetleri" ve "Tarihi Yapıları Bakım ve Koruma Hizmetleri" için ise 35-44 yaş grubundaki hemşerilerin diğer yaş gruptaki hemşerilere göre daha az memnun olduğu tespit edilmiştir (P-Değerleri < 0,001).

Sonuç olarak, hemşerilerin yaş grupları arttıkça belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetin de arttığı görülmektedir. Bu sonuçlardan farklı olarak "Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri" ve "Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri" bakımından herhangi bir yaş grubu arasında farklılıklar görülmemektedir.

Tablo 5: Yaş Gruplarına Göre Belediye Hizmetlerinden Hemşerilerin Memnuniyet Düzeyine İlişkin Yapılan ANOVA Analizi Özet Sonuçları

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Yol/Kaldırıım Yapım ve Bakım Hizmetleri	Gruplararası	82.206	5	16.441	8.670	,000 **
	Gruplar İçi	616.289	412	1.896		
	Toplam	698.495	417			
Altyapı Hizmetleri	Gruplararası	77.379	5	15.476	8.165	,000 **
	Gruplar İçi	616.010	412	1.895		
	Toplam	693.390	417			
İmar/İskân/Ruhsat Hizmetleri	Gruplararası	67.393	5	13.479	7.088	,000 **
	Gruplar İçi	618.051	412	1.902		
	Toplam	685.444	417			
Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri	Gruplararası	12.055	5	2.411	1.407	,221
	Gruplar İçi	556.955	412	1.714		
	Toplam	569.009	417			
Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri	Gruplararası	11.380	5	2.276	1.342	,246
	Gruplar İçi	551.188	412	1.696		
	Toplam	562.568	417			

Gürültü, Görüntü Kirliliğini Engelme Hizmetleri	Gruprigesimaları	31.304	5	6.261	3.714	,003 **
	Gruplar İçi	547.874	412	1.686		
	Toplam	579.178	417			
Sokak Aydınlatması ve Ağaçlandırma Hizmetleri	Gruprigesimaları	28.737	5	5.747	3.218	,008 **
	Gruplar İçi	580.387	412	1.786		
	Toplam	609.124	417			
Tarihi Yapıları Bakım ve Koruma Hizmetleri	Gruprigesimaları	59.484	5	11.897	6.617	,000 **
	Gruplar İçi	584.341	412	1.798		
	Toplam	643.825	417			
Belediyenin Halkı Bilgilendirmesi Hizmetleri	Gruprigesimaları	22.851	5	4.570	3.665	,003 **
	Gruplar İçi	405.282	412	1.247		
	Toplam	428.133	417			

** Sig.<0,05 düzeyinde anlamlı fark vardır.

H3: Eğitim seviyelerine göre hemşerilerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.

Tablo 6'da hemşerilerin belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyi ile eğitim seviyeleri arasında anlamlı ilişki olup olmadığı belirtilmektedir. ANOVA testi sonuçlarına göre bir önceki analizde de olduğu gibi "Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri" ve "Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri" haricindeki tüm hizmetler için hemşerilerin eğitim seviyeleri ile hizmet memnuniyetleri arasında istatistik olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu farklılıkların hangi eğitim seviyeleri arasında olduğu ise yapılan Scheffe testiyle anlaşılmıştır. Scheffe testine göre ilköğretim mezunlarının lise ve üniversite ve üzeri eğitim mezunlarına göre belediyenin bu hizmetlerinden daha memnun olduğu görülmektedir (P-Değerleri < 0,05).

Tablo 6: Eğitim Seviyelerine Göre Belediye Hizmetlerinden Hemşerilerin Memnuniyet Düzeyine İlişkin Yapılan ANOVA Analizi Özeti Sonuçları

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Yol/Kaldırıım Yapım ve Bakım Hizmetleri	Grupalaria	50.476	2	25.238	12.774	,000 **
	Gruplar İçi	648.020	415	1.976		
	Toplam	698.495	417			
Altyapı Hizmetleri	Grupalaria	65.549	2	32.775	17.122	,000 **
	Gruplar İçi	627.841	415	1.914		
	Toplam	693.390	417	30.733	16.155	,000 **
İmar/İskân/Ruhsat Hizmetleri	Grupalaria	61.466	2	1.902		
	Gruplar İçi	623.978	415			
	Toplam	685.444	417			
Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri	Grupalaria	7.131	2	3.566	2.082	,126
	Gruplar İçi	561.878	415	1.713		
	Toplam	569.009	417			
Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri	Grupalaria	2.836	2	1.418	.831	,437
	Gruplar İçi	559.732	415	1.706		
	Toplam	562.568	417			
Gürültü, Görüntü	Grupalaria	21.577	2	10.788	6.346	,002 **

Kirliliğini Engelleme Hizmetleri	Gruplar İçi	557.602	415	1.700		
	Toplam	579.178	417			
Sokak Aydınlatması ve İşıklandırma Hizmetleri	Gruplararası	28.366	2	14.183	8.010	,000 **
	Gruplar İçi	580.758	415	1.771		
	Toplam	609.124	417			
Tarihi Yapıları Bakım ve Koruma Hizmetleri	Gruplararası	42.745	2	21.372	11.663	,000 **
	Gruplar İçi	601.080	415	1.833		
	Toplam	643.825	417			
Belediyenin Halkı Bilgilendirmesi Hizmetleri	Gruplararası	24.646	2	12.323	10.018	,000 **
	Gruplar İçi	403.486	415	1.230		
	Toplam	428.133	417			

** Sig<0,05 düzeyinde anlamlı fark vardır.

Sonuç olarak, hemşerilerin eğitim seviyeleri arttıkça belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetin giderek azaldığı görülmektedir. Bu sonuçlardan farklı olarak "Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri" ve "Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri" bakımından herhangi bir eğitim seviyesi arasında farklılıklar bulunmamıştır.

H4: Medeni duruma göre hemşerilerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.

Tablo 7'de hemşerilerin belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyi ile medeni durumları arasında anlamlı ilişki olup olmadığı gösterilmektedir. T-testi sonuçlarına göre belediyenin sunduğu "Yol/Kaldırırm Yapım ve Bakım Hizmetleri" ($p=0,002$), "Altyapı Hizmetleri" ($p=0,010$), "İmar/İskân/Ruhsat Hizmetleri" ($p=0,033$), "Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri" ($p=0,023$), "Gürültü ve Görüntü Kirliliğini Engelleme Hizmetleri" ($p=0,039$) ve "Tarihi Yapıları Bakım ve Koruma Hizmetleri" ($p=0,021$) duyulan memnuniyet ile hemşerilerin medeni durumları arasında anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir. Buna göre, evli olan hemşerilerin bekâr olan hemşerilere göre belediyenin sunduğu bu hizmetlerden daha az memnun olduğu tespit edilmiştir. Fakat, "Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri", "Sokak Aydınlatması ve İşıklandırma Hizmetleri" ve "Belediyenin Halkı Bilgilendirmesi Hizmetleri"nden duyulan memnuniyet ile hemşerilerin medeni durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 7: Medeni Duruma Göre Belediye Hizmetlerinden Hemşerilerin Memnuniyet Düzeyine İlişkin T-testi Özet Sonuçları

		Varyans Eşitliği Levene Testi	Ortalama Eşitliği için t-test				
			F	Sig.	t	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark
Yol/Kaldırırm Yapım ve Bakım Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	17.725	.000	-2.917	.004	-.568	.195
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-3.231	.002 **	-.568	.176
	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	14.568	.000	-2.411	.016	-.469	.195
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-2.627	.010 **	-.469	.179
Altyapı Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	9.886	.002	-1.974	.049	-.383	.194
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-2.151	.033 **	-.383	.178
	Kabul Edilen Varyans Eşitliği						
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği						

	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	.116	.734	-2.295	.022	-.405	.177
Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-2.310	.023 **	-.405	.175
Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	.109	.742	-1.481	.140	-.261	.176
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-1.487	.140	-.261	.176
Gürültü, Görüntü Kirliliğini Engellemeye Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	.001	.976	-2.065	.040	-.368	.178
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-2.084	.039 **	-.368	.177
Sokak Aydınlatması ve Işıklandırma Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	.558	.456	-1.145	.253	-.210	.184
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-1.165	.247	-.210	.181
Tarihi Yapıları Bakım ve Koruma Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	2.612	.107	-2.256	.025	-.424	.188
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-2.346	.021 **	-.424	.181
Belediyenin Halkı İgilendirmesi Hizmetleri	Kabul Edilen Varyans Eşitliği	1.636	.202	-.253	.800	-.039	.154
	Kabul Edilmeyen Varyans Eşitliği			-.240	.811	-.039	.163

Sig. >0,05 ise, Kabul Edilen Varyans Eşitliği. ** Sig.<0,05, * Sig.<0,01 düzeyinde anlamlı fark vardır.

H5: Gelir seviyelerine göre hemşerilerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde farklılık vardır.

Tablo 8'de hemşerilerin belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyi ile gelir seviyeleri arasında anlamlı ilişki olup olmadığı belirtilmektedir. ANOVA testi sonuçlarına göre belediyenin sunduğu bu hizmet ile hemşerilerin gelir seviyeleri arasında "Sign." değerleri 0,05'ten büyük olduğu için istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların olmadığı tespit edilmiştir. Yalnızca, %10 güven aralığında "Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri" için hizmet memnuniyeti ile hemşerilerin gelir seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir (Sign. < 0,10). Bu hizmetin dışında belediyenin sunduğu ve tabloda belirtilen diğer hizmetlerden duyulan memnuniyet ile hemşerilerin gelir seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 8: Gelir Seviyelerine Göre Belediye Hizmetlerinden Hemşerilerin Memnuniyet Düzeyine İlişkin Yapılan ANOVA Analizi Özet Sonuçları

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Yol/Kaldırıım Yapım ve Bakım Hizmetleri	Gruplararası	8.810	7	1.259	1.094	,369
	Gruplar İçi	225.543	410	1.151		
	Toplam	234.353	417			
Altyapı Hizmetleri	Gruplararası	4.314	7	.616	.615	,743
	Gruplar İçi	196.524	410	1.003		
	Toplam	200.838	417			
İmar/İskân/Ruhsat Hizmetleri	Gruplararası	4.528	7	.647	.623	,736
	Gruplar İçi	203.452	410	1.038		
	Toplam	207.980	417			

Cadde-Sokak Temizliği Hizmetleri	Gruplararası Gruplar İçi Toplam	15.860 307.650 323.510	7 410 417	2.266 1.570	1.443	,190
Park/Bahçe ve Ağaçlandırma Hizmetleri	Gruplararası Gruplar İçi Toplam	20.801 304.429 325.230	7 410 417	2.972 1.553	1.913	,069 *
Gürültü, Görüntü Kirliliğini Engellemeye Hizmetleri	Gruplararası Gruplar İçi Toplam	7.063 246.917 253.980	7 410 417	1.009 1.260	.801	,587
Sokak Aydınlatması ve İşıklandırma Hizmetleri	Gruplararası Gruplar İçi Toplam	9.311 291.096 300.407	7 410 417	1.417 1.485	.896	,511
Tarihi Yapıları Bakım ve Koruma Hizmetleri	Gruplararası Gruplar İçi Toplam	5.650 249.306 254.956	7 410 417	.807 1.272	.635	,727
Belediyenin Halkı Bilgilendirmesi Hizmetleri	Gruplararası Gruplar İçi Toplam	3.226 195.063 198.289	7 410 417	.461 .995	.463	,860

* Sig.<0,10 düzeyinde anlamlı fark vardır.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

İçinde bulunduğumuz bilgi ve teknoloji çağının getirdiği küreselleşme ve buna bağlı olan bir takım gelişmelerle birlikte birçok kurum ve sektör bundan etkilenederek yapısal olarak değişime uğramıştır. Kamu kurumları ve yönetimi de bu yeniliklere ayak uydurabilmek için yapısal anlamda yenilenme yoluna gitmiştir. Buna rağmen, bu kurumların küreselleşmeye birlikte ortaya çıkan bir takım yeni ihtiyaçlara cevap verebilme konusunda geri kaldığı gözlemlenmektedir. Bunun sonucu olarak toplumda kamu yönetiminin yeterli ve kaliteli hizmet sağlayamadığı düşüncesi yerleşmeye başlamıştır (Şahin, 2008).

Toplumda oluşan bu algıyı ortadan kaldırmak adına kamu kurumlarında hem yapısal hem de işlevsel anlamda bir takım düzenlemeler yapılarak topluma sunulan hizmetin kalitesi ve vatandaşın bu hizmetler karşısındaki duyduğu memnuniyet daha önemli bir hal almaya başlamıştır. Bu yüzden, yerel yönetimler yeni hizmet politikaları üreterek toplumdaki bireylerin bekłentilerini ve buna bağlı ihtiyaçlarını iyi bir şekilde karşılayabilmeyi hedeflemektedir (Yurdakul, 2011).

Bu olgular göz önünde bulundurulduğunda, yerel yönetimlerin ve dolayısıyla belediyelerin hemşerilerin bekłentilerini iyi irdelemesi ve bu bekłentilere göre de hizmet sunması gerekmektedir. Sunulan hizmette beklenen kalitenin sağlanması hemşeriler için ayrı bir öneme sahiptir. Çünkü hemşerinin yerel yönetimlerden aldığı hizmetin kalitesine göre memnuniyeti belirlenmektedir (Çiçek ve Doğan, 2009).

Hemşerilerin hizmet bekłentileri arasında farklılıklar vardır. Bekłentilerdeki bu farklılıklar, hemşerilerin belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyetler arasında da farklılıklara sebebiyet vermektedir. Hemşerilerin çeşitli sosyo-ekonomik ve demografik özellikleri, belediye hizmetlerinden duyulan bekłentileri ve memnuniyeti doğrudan etkileyebilmektedir (Menteşe, 2013).

Bu araştırmada elde edilen sonuçlara göre hemşerilerin cinsiyetleri ile belediye hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Buna göre, İzmir kent merkezinde ikamet eden kadınların erkeklerle oranla büyükşehir belediyesinin sunduğu kamu hizmetlerinden daha az memnun oldukları gözlemlenmektedir.

İzmir Karşıyaka'da daha önce yapılan bir çalışmaya göre cinsiyet faktörünün memnuniyet düzeyine olan etkisinde çalışmamızdaki sonuçlara benzer bulgulara ulaşılmıştır (Kurgun, 2008). Fakat bu konu ile ilgili literatürde farklı sonuçlar da bulunmaktadır. Örneğin, Muğla'da (Gümüşoğlu, 2003) ve Tokat'ta (Ardıç vd, 2004) kadınların erkeklerle oranla belediye tarafından sunulan kamu hizmetlerinden daha çok memnun oldukları saptanmaktadır.

Araştırmada hemşerilerin yaşları ile büyükşehir belediyesinin sunduğu hizmetlerden duyulan memnuniyet arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Elde edilen sonuçlara göre 55-65 yaş grubundaki hemşerilerin diğer yaş grubundaki hemşerilere oranla belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden daha çok memnun oldukları ortaya çıkmaktadır. Ayrıca, yaş grupları arttıkça duyulan memnuniyetin de genel olarak arttığı görülmektedir. Daha önce literatürde yapılan çalışmalar da çoğunlukla bu sonuçlara paralellik göstermektedir. Örneğin, Tokat ilinde (Ardıç, 2004) ve Konya ilinde (Şahin, 2011) ikamet eden hemşerilerin yaş seviyeleri arttıkça belediyenin sunduğu hizmetlerden daha çok memnun oldukları tespit edilmektedir. Yine Kurgun (2008) tarafından İzmir Karşıyaka'da yapılan çalışmada da 57 yaş ve üzeri grupta yer alan hemşerilerin diğer yaş gruplarına göre belediye hizmetlerinden daha memnun oldukları belirtilmektedir.

Bu çalışmada hemşerilerin eğitim seviyeleri ile belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden duydukları memnuniyet arasında istatistiksel farklılık tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlara bakıldığından ilköğretim mezunlarının diğer eğitim seviyelerine sahip hemşerilere göre belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden daha çok memnun olduğu görülmektedir. Buna göre hemşerilerin eğitim seviyeleri arttıkça belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyetin giderek azaldığı sonucuna varılmaktadır. Daha önceki yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir. Buna göre Giresun'da üniversite mezunu olanlar diğer eğitim seviyelerindeki hemşerilere göre belediyenin hizmetlerinden daha az memnun oldukları tespit edilirken (Usta ve Memiş, 2010), İstanbul ilinde yaşayan hemşerilerin eğitim seviyeleri arttıkça belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyetin azaldığı ortaya çıkmaktadır (Bölükbaşı ve Yıldırtan, 2010). İzmir Karşıyaka'da yapılmış çalışmaya göre ise daha farklı sonuçlar elde edilmiştir. Buna göre, üniversite ve üzeri eğitim almış hemşerilerin diğer eğitim seviyelerindeki lere göre belediye hizmetlerinden daha memnun oldukları tespit edilmiştir (Kurgun, 2008).

Çalışmada, hemşerilerin medeni durumları ile kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet seviyeleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Buna göre, evlilerin bekârlara göre belediyenin sunduğu hizmetlerden daha az memnun olduğu sonucuna varılmıştır. Literatürde yapılan çalışmalarda da buna benzer bulgular görülmektedir. Örneğin, Giresun ilinde ikamet eden ve evli olanların bekârlara oranla genel olarak kamu hizmetlerinden daha az memnun oldukları ifade edilmektedir (Usta ve Memiş, 2010). Fakat İzmir Karşıyaka çalışmasına göre ise evli olan hemşerilerin bekâr hemşerilere göre belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden daha memnun oldukları tespit edilmiştir (Yurdakul, 2011).

Diğer etmenlerden farklı olarak hemşerilerin gelir durumları ile belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet arasında anlamlı farklılıklar bulunamamıştır. Ancak literatürde yer alan bazı çalışmalara göre hemşerilerin gelir seviyelerinin belediyelerin sunduğu kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyeti ile ilişki içinde olduğu görülmektedir. Şahin (2011)'in çalışmasına göre Konya ilinde ikamet eden hemşerilerin gelir seviyeleri arttıkça kamu hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin azaldığı ifade edilmektedir. Benzer şekilde, İstanbul ilinde yaşayan hemşerilerin gelir seviyeleri arttıkça belediye hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerinde azalma olduğu belirtilmektedir (Bölükbaşı ve Yıldırtan, 2010). İzmir Karşıyaka'da yapılan çalışmaya göre ise 1500-2000 TL arası geliri olan hemşerilerin

diğer gelir seviyesine sahip hemşerilere göre belediye hizmetlerinden daha memnun oldukları tespit edilmektedir (Kurgun, 2008).

Belediye tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini veya performansını anlamak için hemşerilerin hizmetlerden duydukları memnuniyet ve hizmetlere verdikleri önem çok önemlidir (Kara ve Gürcü, 2010:84). Bu çalışmanın temel amaçlarından biri elde edilen sonuçlardan yola çıkılarak hemşerilerin memnuniyet düzeylerini artttırmak için yerel yönetimlere sunacakları hizmetler ile ilgili yeni politikalar oluşturma konusunda yol göstermeye çalışmaktadır.

Elde edilen sonuçlara göre İzmir kent merkezindeki gençler ve eğitim seviyesi yüksek hemşeriler belediyenin sunduğu birçok hizmetten daha az memnundur. Hizmet kalitesini ve hemşerilerin memnuniyetini artttırmak için belediyenin himayesinde bulunan proje yürütütülerin bu hizmetleri gerçekleştirmeden önce hemşeriler arasında genç ve eğitim seviyesi yüksek kesimin fikirlerine daha da önem vermeleri ve yapılan önerilere daha açık olmaları gerekmektedir.

Benzer nitelikte olan yol yapım-bakım hizmetleri ve altyapı hizmetleri İzmir kent merkezinde ikamet eden hemşerilerin en düşük seviyede memnun olduğu fakat en fazla önem verdiği hizmetler olarak dikkat çekmektedir. Ayrıca, kadın ve evlilerin büyükşehir belediyesinin bu hizmetlerinden erkek ve bekarlara kıyasla daha az memnun olduğu tespit edilmiştir. Belediyenin çok sık ve şehir içi trafiğinin olduğu zamanlarda yol-kaldırırmalı çalışmaları yapması hemşerilerin sıkışıklıkları arasında yer almaktadır. Bu alanlarda daha iyi hizmet verilebilmesi için yol, bakım ve onarım çalışmaları ve altyapı çalışmalarına daha fazla bütçe ayrılmaması gerekmektedir. Ayrıca, bu alanlardaki personel alımlarında çalışanın alanında bilgili ve uzman olması kriterleri göz önünde bulundurulabilir.

Ulaşım hizmetleri, her ilde olduğu gibi İzmir kent merkezinde de çok önemli bir hizmet türü olarak yer almaktadır. Özellikle genç nüfusun ve eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin tercih ettiği toplu taşıma hizmetlerinde meydana gelen aksaklılıklar ve sorunlar toplumun bu kesimini olumsuz bir biçimde etkilemektedir. Dolayısıyla, belediyenin sunduğu toplu taşıma hizmetlerinde meydana gelen aksaklılıklar ve sorunlar kısa zamanda çözülebilmeli ve bunların minimuma indirilmesi hedeflenmelidir. Bununla birlikte, ortaya çıkan sorunlar çözüm esnasında iken hemşerilere bilgilendirmede bulunmalı, ilgili hizmet alanında alternatif hizmet sunulmalı ve bu sayede belediye hemşerilerin mağduriyetlerini ortadan kaldırılmaya çalışmalıdır.

Hemşerilerin sunulan hizmetlerden diğer hizmetlere kıyasla yüksek seviyede memnuniyet duyduğu hizmetler konusunda belediyenin uyguladığı hizmet politikalarına devam etmesi ve memnuniyetin kalıcı olması için bu politikaların üzerine yenilikler eklemesi gerekmektedir. Belediye, park, bahçe ve ağaçlandırma hizmetlerindeki başarılı hizmet performansını daha da artırmabilmek için yeni yapılan kentleşme projelerinde bu alanlara daha fazla yer ayıratılmamalıdır. Ayrıca, temizlik hizmetlerindeki memnuniyeti daha da artttırmak için belediye daha fazla personel alımı yaparak cadde ve sokak temizlik hizmetini daha verimli ve kaliteli bir şekilde sunabilir. Bununla birlikte, günümüz çağına uygun son teknoloji temizlik araçları kullanılarak cadde ve sokaklardaki kirlilik önemli ölçüde azaltılabilir ve zamandan tasarruf edilerek birçok bölgenin temizliği kısa zamanda yapılabilir.

KAYNAKÇA

ALTUNIŞIK, Remzi vd., (2001). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, SPSS Uygulamalı, Sakarya Kitabevi, Adapazarı.

AKYILDIZ, Fulya(2012). "Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği", *Journal of Yasar University* 26(7) 4418 – 4432.

ADAMAN, Fikret ve Çarkoğlu, Ali. (2000). "Devlet Reformu: Türkiye'de Yerel ve Merkezi Yönetimlerde Hizmetlerden Tatmin, Patronaj İlişkileri ve Reform", No: 17, İstanbul: TESEV (Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etütler Vakfı) Yayımları.

ARDIÇ, Kadir; FATİH, Yüksel ve OSMAN, Çevik. (2004), "Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatminin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi'nde Bir Uygulama)", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 13(3): 63-65.

ASLAN, Cumhur; ULUOCAK, Şeref(2012). "Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Çanakkale Örneği", *Uluslararası Arası İnsan Bilimleri Dergisi*, ISSN:1305-5134, s:45.

AYDIN, A. Hamdi (2011). Türk Kamu Yönetimi, Dördüncü Baskı, Seçkin Yayıncılık San. Tic. A.Ş. ISBN 978-975-02-1685-5, Ankara.

AZAKLI, Sedat (2000). "Belediyelerin Hizmet Stratejileri Belirleme Sürecinde Analizci Yaklaşımın Önemi", *Yerel Yönetimler Sempozyum Bildirileri*, TODAİE, Ankara, ss. 413.

BOZLAĞAN, Recep. (2004), "Kentsel Kamu Hizmetlerinden Tatmin Düzeyi: İstinye-İstanbul Örneği", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s: 135-142.

BOZLAĞAN, Recep ve YAŞ, Hakan (2007), "Belediyelerde Hizmet İçi Eğitim", Kamu Yönetimi Yazları, Edt: Bilal Eryılmaz, Musa Eken, Mustafa Lütfi Şen, , Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.

BÖLÜKBAŞI, Ayşe Gül; YILDIRTAN, Dina Çakmur(2010). Yerel Yönetimlerde Belediyemin Başarısını ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Hakemli Dergisi*, Cilt 9 Sayı: 33 (16).

BULGAN Uğur, ve Gültekin Gürdal (2005). "Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi?" ÜNAK'05: Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul, s: 242 Erişim: <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-22.pdf> (20.05.2014)

CAN, Mahmut (2010). "Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti Araştırması (Hatay Merkez İlçe Örneği)", T.C. TUİK Uzmanlık Tezi, Hatay.

CANKUŞ, Bülent, (2008). "Belediye Hizmetlerine İlişkin Algı ve Memnuniyetin İkili Lojistik ve Regresyon Analizi İle Ölçümü (Eskişehir İli Örneği)", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

ÇİÇEK, Recep ve DOĞAN, İsmail Can (2009). "Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği", *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt.11, Sayı I, s:203.

DUMAN, T. ve F. YÜKSEL (2008). "Belediyelerde Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt 17, Sayı 1, (43–50).

ERYILMAZ, Bilal (1994), Kamu Yönetimi, Üniversite Kitabevi, İzmir.

ERYILMAZ, Bilal (2010). Kamu Yönetimi, Düşünceler, Yapılar, Fonksiyonlar, Güncellenmiş üçüncü Baskı, Okutman Yayıncılık, Ankara.

FİLİZ, Zeynep; YILMAZ, Veysel; YAĞİZER, Ceren (2010). "Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama". *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 10, Sayı: 3, s:48.

GÖKÜŞ, Mehmet; ALPTÜRKER, Hakan (2011). "Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25: 128-132.

GÜMÜŞ, M. ve KELOĞLU, N. (2002). "Factor analysis on service attributes of Çanakkale municipality School of Tourism", Biga Faculty of Economics, Çanakkale Onsekiz Mart University, Çanakkale, Turkey *TQM Magazine*, Volume: v 14 Issue: 86 s:376.

GÜMÜŞOĞLU, Şevkinaz., ERDEM, Sabri., KAVRUUKKOCA, Güzin. ve ÖZDAĞOĞLU, Aşkin. (2003). "Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi ve Muğla İlinde Bir Uygulama.", *Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, 2003.*

GÖZÜBÜYÜK, A. Şeref (1989). *Yönetim Hukuku, Üçüncü Baskı, Sevinç Matbaası, Ankara.*

İNCE, Mehmet; ŞAHİN, Kübra(2011). *Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* - Selçuk Üniversitesi, 2011; 15(21):126-175.

İZMİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ (2013). *Faaliyet Raporu.* İzmir Büyükşehir Belediyesi Yayınları, İzmir.

KARA, Mehmet; MAŞİDE, Gürcü (2010). "Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönerek Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 2, Sayı 2, s: 18-84

KURGUN ve ark.(2008). "Belediyelerde Hizmet Yeterliliğinin ve Hizmet Kalitesinin Arttırılması Etkileyen Faktörlerin Analizi: İzmir Karşıyaka Belediyesinde Uygulama", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:10, Sayı:2, 26-50.

MENTEŞE, Sabit (2013). "Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Tunceli Belediyesi Yönünden Değerlendirilmesi", *The Journal Of Academic Social Science Studies, Vol: 6, Issue: 6, p: 831-862.*

ÖKMEN, Mustafa (2009), "Sürekli Değişme Ve Gelişme Sürecinde Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetimler", Yerel Yönetimlerin Güncel Sorunları, Edt: Kemal Görmez ve Mustafa Ökmen, Beta Yayınları, İstanbul, s:26.

SEVİMLİ, S. (2006), "Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, s:18.

ŞAHİN, Kübra(2011). "Belediye Hizmetleri ve Hizmet Kalitesine Yönerek Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Konya İl Merkezi Örneği)", Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hazırlayan Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yönetim Bilimleri Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Karaman.

TORLAK, Ömer. (1999). "Belediye Hizmetlerinde Pazarlama", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 1, s:11.

TÜİK –Türkiye İstatistik Kurumu. (2010), www.tuik.gov.tr, Erişim Tarihi: 24.07.2014.

TÜİK –Türkiye İstatistik Kurumu. (2011), www.tuik.gov.tr, Erişim Tarihi: 24.07.2013.

TÜİK –Türkiye İstatistik Kurumu. (2013), www.tuik.gov.tr, Erişim Tarihi: 24.07.2014.

TÜİK - T.C. Başkanlığı DİE, 2003 Yaşam Memnuniyeti Araştırması.

TÜİK - T.C. Başkanlığı DİE, 2011 Yaşam Memnuniyeti Araştırması.

USTA, Resul ve MEMİŞ, Levent (2010). "Belediye Hizmetlerinde Kalite, Giresun Belediyesi Örneği", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Yıl:2010, Cilt: 15, Sayı: 2, s:336.

UYGUÇ, Nermin (1998). **Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi; Stratejik Bir Yaklaşım:** Dokuz Eylül Yayınları, İzmir.

YILDIRIM, Uğur (2004). "Yeni Belediye Yasaları Çerçevesinde Alternatif Hizmet Sunma Yöntemleri", *Çağdaş Yerel Yönetimler*, Cilt: 13, Sayı: 4, Ankara, s:19-37.

YURDAKUL, Nilay; DİNÇER, Müjde; COŞKUN, Gül (2011). "Belediyelerde Halkla İlişkiler Yönetimi: İzmir İli Belediyelerine Yönerek Bir Araştırma", *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, Cilt: 2, Sayı: 2, s:205.

YÜCEL, Nurcan; YÜCEL, Atilla; ATLI, Yavuz(2012). *Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği*, **Elektronik Journal of Vocational Colleges**, ISSN 2146-7684, Volume: 2 Issue:2;

ZEREN, Emre; ÖZMEN, Alper (2010). "Halkın Belediye Faaliyetlerine Katılma Duyarlılığı ve Hizmet Memnuniyeti: Karaman Belediyesi Örneği", **KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 12 (19)**, s:165-173.